

ABSTRAK

Keberadaan distro menjadi sebuah *trendsetter* untuk menghadirkan gaya berbusana anak muda dengan berbagai macam keunikan dan kelebihan. Distro secara langsung atau tidak langsung juga memberikan dampak positif untuk perkembangan mode dan perekonomian di Indonesia. Salah satunya adalah Slackers distro di Yogyakarta yang hingga kini mampu memberikan kontribusi besar dalam perkembangan fashion di kalangan anak muda. Berdiri sejak tahun 2001, tepatnya tanggal 25 Agustus 2001. Mengingat animo dan support anak muda di Yogyakarta sangat antusias terhadap ide dan kreasi dari Slackers, maka yang semula hanya dipasarkan di sekitar lingkungan teman dan masyarakat Yogyakarta, akhirnya mencoba untuk menjaga loyalitas pelanggannya. Oleh karena itu peneliti mengambil judul **ANALISIS PENGARUH KUALITAS PELAYANAN TERHADAP LOYALITAS DENGAN DIMEDIASI OLEH KEPUASAN KONSUMEN (Survey pada pelanggan Distribution Outlet Slackers Yogyakarta)**.

Tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh langsung kualitas jasa pelanggan terhadap loyalitas pelanggan *Distribution Outlet Slackers*.

dan Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh tidak langsung kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan dengan dimediasi kepuasan pada pelanggan *Distribution Outlet Slackers*. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Teknik pengumpulan data Kuisioner Dari Konsumen Slackers. Data yang telah dikumpulkan . kemudian dianalisis secara kualitatif dan dijelaskan dalam bentuk uraian yang disusun secara detail dan sistematis.

Dalam penelitian ini, Slackers merupakan perusahaan yang menggunakan tipe pemasaran sasaran. Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat pengaruh tidak langsung dan tidak langsung terhadap loyalitas pelanggan dengan dimediasi kepuasan pada pelangga *Distribution Outlet Slackers*